

# ANALISIS PERMINTAAN KARTU KREDIT DI BNI CARD CENTER MEDAN

**WULAN RAHMADIANA**

## **ABSTRACT**

*This research has purposes to know how the credit card growth and to know the credit card demand factors of credit card distribution into BNI Card Center Medan costumers. The analysis of method used in this research is descriptive method, where the obtained data will be analyzed by tabulation until getting amount and percentage from researched variable as result. So in the result, there are many informations will describe the growth and factors which influence credit card demand at BNI Card Center Medan. Tabulation result of some question shows that free tuition in the first year become an indicator that have the highest answar, where it is the main factor that influenced the credit card demand at BNI Card Center Medan. The percentage is about 48,96 percent equivalent as 53 authors. The second factor is about life style, the percentage 46,86 percent equivalent as 45 authors. "Buy now, pay later" principle is the other factor that influenced. The percentage is about 45,83 percent equivalent as 44 authors who answer the questions.*

*Keyword : Demand, Credit Card, BNI Card Center Medan*

## **PENDAHULUAN**

Sebelum tahun 1966 penggunaan kartu kredit relatif belum dikenal sebagai pengganti cara pembayaran barang dan jasa secara tunai. Sebenarnya pada akhir tahun 1950-an, sejumlah bank besar termasuk *Bank of America (BOA)*, *Chase Manhattan*, dan *Marine Midland Trust* memperkenalkan kartu pembebanan (*charge cards*). Dengan bantuan jaringan cabang-cabangnya, BOA mampu meraih penerimaan luas bagi kartu kreditnya yang dikenal sebagai *Bank Americard*.

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang membantu perkembangan ekonomi suatu negara. Tumbuhnya perkembangan bank secara baik dan sehat akan mendorong perekonomian rakyat semakin meningkat, sebaliknya, perkembangan suatu bank mengalami krisis dapat diartikan keadaan ekonomi suatu negara dalam keterpurukan.

Pasal 2 Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan memberikan definisi bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.<sup>1</sup> Bank memberikan berbagai macam alternatif dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat, kemudahan dan mengeluarkan berbagai macam kartu seperti *debit card* dan *credit card*. *Credit card* adalah kartu kredit yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran yang pelunasan tagihannya dapat dilakukan secara bertahap atau dicicil, kepada pemegang kartu diberikan kredit yang jumlahnya dibatasi. Pasal 2 Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan memberikan definisi bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.<sup>1</sup> Bank memberikan berbagai macam alternatif dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat, kemudahan dan mengeluarkan

berbagai macam kartu seperti *debit card* dan *credit card*. *Credit card* adalah kartu kredit yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran yang pelunasan tagihannya dapat dilakukan secara bertahap atau dicicil, kepada pemegang kartu diberikan kredit yang jumlahnya dibatasi.

Mekanisme penggunaan *credit card* yaitu bank sebagai penerbit (*issuer*) menerbitkan kartu berdasarkan permohonan calon pemegang kartu (*card holder*) yang telah memenuhi semua persyaratan. Pemegang kartu yang telah menerima kartu harus membayar iuran tahunan menurut ketentuan bank sebagai penerbit (*issuer*).

Kartu kredit pada dasarnya adalah sebagai sebuah alat identifikasi untuk konsumen yang secara keuangan bertanggung jawab. Penggunaannya memberikan kredit berputar (*revolving credit*) tanpa jaminan untuk pembelian barang atau jasa dari para pedagang (*merchant*). Selain itu, kartu ini bisa digunakan untuk mendapatkan persekot uang tunai dari lembaga keuangan atau bank.

## TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Noer (2008) permintaan (*demand*) didefinisikan sebagai barang atau jasa yang rela dan mampu dibeli oleh konsumen selama periode tertentu. Waktu tertentu berdasarkan kondisi-kondisi tertentu. Permintaan akan barang dan jasa diartikan jumlah barang dan jasa yang ingin didapatkan (secara ekonomis akan dibeli) oleh konsumen.

Sementara itu, Sukirno (2002) Dalam bukunya Teori Ekonomi Mikro Menjelaskan bahwa teori permintaan konsumen berbanding terbalik yaitu ketika harga barang turun maka permintaan akan bertambah, sebaliknya jika harga barang naik maka permintaan barang cenderung menurun. Teori permintaan mengungkapkan bahwa pembeli cenderung dan mengharapkan harga barang turun (*expected demand*) meskipun dalam kenyataan tindakan demikian, justru harga barang cenderung naik dalam perkembangannya.

Samuelson & Norddhaus (1997) menerangkan bahwa hubungan antara kualitas yang diminta dengan harga suatu komoditi, dengan menganggap faktor lain konstan. Definisi ini menunjukkan jumlah barang dan jasa yang diminta pada tingkat harga, artinya dalam berbagai tingkat harga terdapat sejumlah barang yang diminta.

## Pengertian Kartu Kredit

Kartu kredit merupakan salah satu alat pembayaran yang simpel, efisien, dan memberikan nilai lebih bagi pemegang kartu. Merupakan jenis penyelesaian transaksi ritel yang diterbitkan kepada pengguna sistem tersebut sebagai alat pembayaran. Kartu kredit adalah Suatu hal yang berharga atau fasilitas keuangan yang dikeluarkan oleh suatu Instansi/ Bank tersendiri untuk dipergunakan oleh perorangan/ nasabah

## Macam – Macam Kartu Kredit

Menurut Johanes (2004) kartu kredit terbagi atas dua jenis yaitu, Kartu kredit pinjaman yang tidak dapat diperbarui (*Charge Card*) dan Kartu kredit pinjaman yang bisa diperbarui (*Revolving Credit Card*)

## Fungsi Kartu Kredit

### a. Sebagai alat ganti pembayaran.

Kartu kredit dapat dipergunakan sebagai alat ganti pembayaran, sehingga kita tak perlu membawa banyak uang tunai, yang dapat berisiko hilang atau jatuh di jalan. Kalau kita sikapi dengan hati-hati, sebetulnya kartu kredit dapat berguna karena kita seolah-olah mendapat gaji dobel, karena tagihan kartu kredit baru dibayarkan pada bulan berikutnya.

### b. Sebagai cadangan

Kartu kredit juga dapat digunakan sebagai cadangan untuk keperluan mendadak, seperti jika tiba-tiba ada keluarga yang sakit dan perlu di rawat di rumah sakit, maka

pembayaran uang muka dapat menggunakan kartu kredit, hal ini tak merepotkan dibanding jika kita harus ke ATM.

**c. Membantu melakukan pembayaran atas tagihan rekening rumah tangga**

Pada kartu kredit ada fasilitas one bill, artinya kita bisa meminta kepada Bank penerbit kartu kredit untuk sekaligus membayarkan tagihan atas rekening: listrik, tagihan telkom/hand phone, tagihan PAM, tagihan internet serta tagihan-tagihan lainnya dengan sepengetahuan instansi yang mengeluarkan tagihan tersebut. Dengan demikian setiap bulan kita tidak disibukkan membayar ke beberapa instansi, namun pembayaran dapat dilakukan sekaligus melalui kartu kredit, yang langsung

**Pihak – Pihak Yang Terkait Dalam Mekanisme Kartu Kredit**

- a. *Acquirer* adalah pihak yang mengelola penggunaan kartu kredit.
- b. Pemegang Kartu Pemegang kartu terdiri dari individu yang telah memenuhi prosedur dan persyaratan yang telah ditentukan oleh penerbit
- c. Penerbit Penerbit dapat berupa bank, lembaga keuangan, dan perusahaan lain yang berfungsi mengeluarkan dan mengelola suatu kartu
- d. *Merchant* adalah pihak yang menerima pembayaran dengan kartu kredit. *Merchant* dapat berupa supermarket.

**METODE PENELITIAN**

Ruang lingkup penelitian ini adalah menganalisis permintaan kartu kredit oleh masyarakat yang dilakukan di BNI Card Center Medan.

Kriteria sampel adalah masyarakat yang ingin membuat kartu kredit pada BNI Card Center dalam waktu 1 bulan. Ukuran sampel ditentukan dengan menggunakan rumus *Slovin* (Umar, 2000:146) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{(1 + Ne)}$$

Dimana

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan sampel yang masih dapat ditolelir.

Maka jumlah sampel yang diperoleh adalah :

$$n = \frac{2432}{(1 + 2432 \times 0,1^2)} = 96,05 \sim 96 \text{ orang}$$

**Analisis Dan Pembahasan**

Sejarah Kartu Kredit Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk pada bulan Oktober 1997 lalu, mendirikan satu divisi baru, yaitu Divisi Pengelolaan Bisnis Kartu atau BNI Card Center. Produk pertamanya BNI MasterCard, disusul dengan BNI Visa pada bulan April 1999. Dengan dikeluarkannya kedua jenis kartu tersebut maka lengkaplah kartu yang dikeluarkan Bank BNI sebagai Bank Penerbit Kartu Kredit.

Selain itu, salah satu bentuk layanan Bank BNI untuk kemudahan nasabah dalam mengakses dana simpanannya adalah melalui kartu debit. Dari waktu ke waktu, produk Kartu Debit Bank BNI telah mengalami perkembangan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Dimulai dari tanggal 1 Maret 1988, Bank BNI menerbitkan “BNI MATS” yang berfungsi sebagai Kartu ATM. Pada saat itu Bank BNI memiliki + 6 Unit ATM Jakarta, Medan dan Denpasar.

Kemudian pada ulang tahun Bank BNI tanggal 5 Juli 1991 diterbitkan *Card Plus* berfungsi sebagai Kartu ATM, *Cashing Card* dan *Discount Card* yang kemudian berganti nama menjadi KARTUPLUS pada bulan September 1995. Di tahun 1995 Bank BNI telah memiliki 98 ATM di kantor cabang berbagai kota besar dan tumbuh menjadi 296 ATM pada 1 tahun kemudian. Untuk memperluas layanannya, jumlah ATM Bank BNI terus berkembang hingga saat ini berjumlah 2.958 ATM ditambah 6.900 ATM *Link* dan 10.500 ATM Bersama.

### Perkembangan Kartu Kredit Bni

Perkembangan kartu kredit di Indonesia terus meningkat, jumlah kartu kredit yang diterbitkan oleh bank di Indonesia. Berikut peringkat 5 besar Bank penerbit kartu kredit di Indonesia :

**Tabel.1**  
**Peringkat Bank Penerbit Kartu Kredit Di Indonesia**

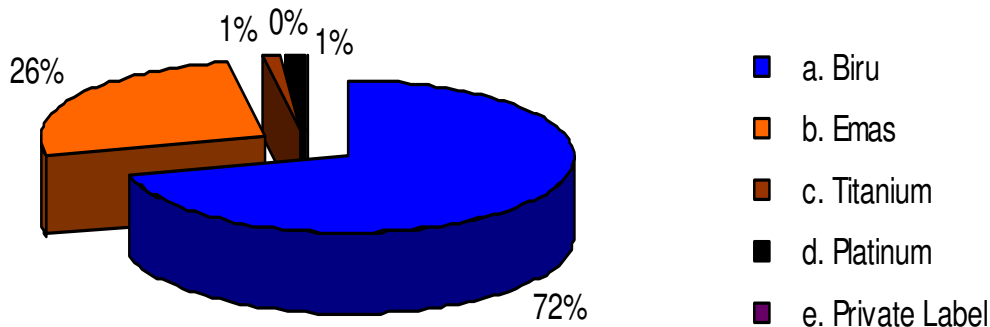
No	Nama Bank	Jumlah Kartu
1.	Bank Mandiri	2.700.000
2.	Bank Central Asia (BCA)	2.300.000
3.	Bank BNI	1.900.000
4.	Citibank	1.500.000
5.	CIMB Niaga	1.100.000

Sumber KOMPAS.com diolah

Pertumbuhan pesat dalam jumlah kartu kredit juga dialami PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, secara nasional Bank BNI mencatat transaksi kartu kredit di Juli 2012 sebesar Rp 1,7 triliun. Angka tersebut meningkat 21% dibanding rata-rata 6 bulan sebelumnya di Januari 2012 hingga Juni 2012.

### Perkembangan Kartu Kredit Di Bni Card Center Medan

Perkembangan kartu kredit di BNI *Card Center* Medan sejalan dengan pertumbuhan kartu kredit BNI secara nasional, dimana jumlah permintaan kartu kredit terus meningkat seiring dengan peningkatan penawaran kartu kredit kepada calon pengguna khususnya masyarakat kota medan sekitarnya

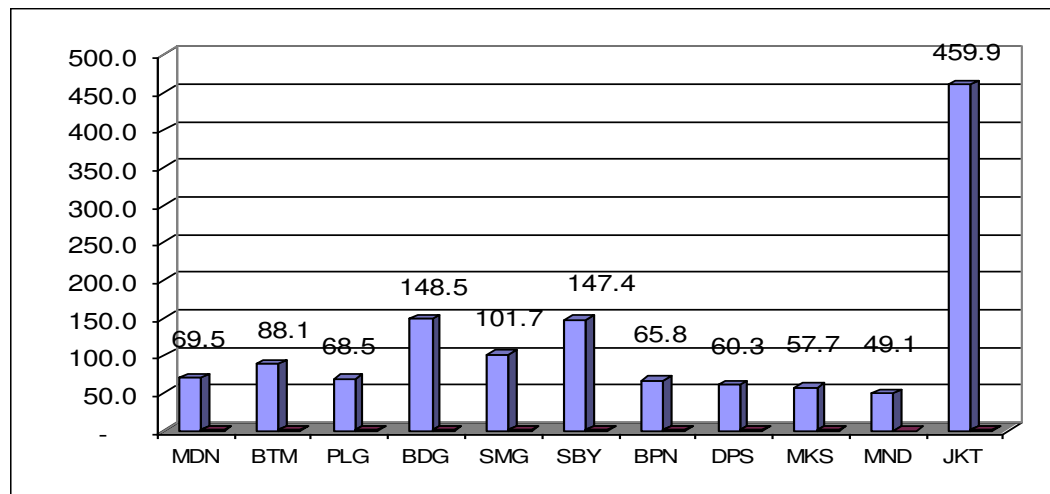


**Gambar .1**  
**Data Komposisi Permintaan**  
**Kartu Kredit Bni Card Center Medan**

## PENCAPAIAN KINERJA BNI CARD CENTER MEDAN

Perkembangan kartu kredit di BNI Card Center Medan erat kaitannya dengan kinerja yang telah dilakukan dalam suatu periode. Berdasarkan data yang diperoleh penulis, kinerja BNI Card Center Medan terus meningkat, grafik Pencapaian kartu (*Account*) BNI Card Center Seluruh Indonesia dapat dilihat pada data grafik dibawah ini :

Total *account* (dalam puluhan ribu)



Gambar .2  
Grafik Pencapaian Kartu (*Account*)  
Bni Card Center Seluruh Indonesia

### Strategic Initiative BNI Card Center Medan Tahun 2012

1. Melakukan sinergi dengan seluruh cabang/sentra wilayah medan dan selalu membina hubungan baik
2. Memaksimalkan kartu *Platinum* dan *Titanium* nasabah *emerald* cabang dan nasabah kredit konsumtif lainnya.
3. Aktif mengadakan *mall promo* dengan *merchant* potensial dan kerja sama *joint promo* dengan kantor layanan cabang
4. Kerja sama dengan cabang dan sentra dalam penagihan kartu kredit
5. Menambah *agency collection* dan *marketing agency* di kota medan

### Analisis Deskriptif

Dalam penelitian ini akan disajikan data dalam bentuk analisis dengan jumlah sampel sebanyak 96 orang, yang mempergunakan teknik pengumpulan data dengan penjelasan kuesioner tentang faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan kartu kredit di BNI Card Center Medan.

Dari analisis tabulasi dan grafik di atas dapat diketahui bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan kartu kredit di BNI Card Center Medan diantaranya adalah :

1. Iuran Gratis Tahun Pertama  
Promosi iuran gratis tahun pertama sebagai faktor utama yang paling mempengaruhi permintaan kartu kredit di BNI Card Center Medan. Responden menjawab sangat setuju sebanyak 53 orang dan setuju sebanyak 41 orang
2. Kebutuhan Gaya Hidup  
Kebutuhan gaya hidup sebagai faktor kedua yang paling mempengaruhi permintaan kartu kredit di BNI Card Center Medan. Responden menjawab sangat setuju sebanyak 45 orang dan setuju sebanyak 46 orang.

### 3. Beli Sekarang Bayar Kemudian

Beli sekarang bayar kemudian sebagai faktor ketiga yang paling mempengaruhi permintaan kartu kredit di BNI *Card Center* Medan. Responden menjawab sangat setuju sebanyak 44 orang dan setuju sebanyak 46 orang.

Hasil analisis tabulasi di atas diketahui bahwa iuran gratis tahun pertama merupakan faktor utama yang mempengaruhi permintaan kartu kredit di BNI *Card Center* Medan, sedangkan faktor kedua disusul oleh faktor kebutuhan gaya hidup, dan yang terakhir adalah faktor beli sekarang bayar kemudian.

## KESIMPULAN

Promosi merupakan salah satu strategi dalam memasarkan produk, dalam hal ini produk jasa layanan kartu kredit yang dikeluarkan oleh Bank BNI. Promosi iuran yang gratis di tahun pertama merupakan salah satu strategi yang diterapkan BNI untuk meningkatkan permintaan kartu kreditnya. Hal yang tidak kalah pentingnya dalam jasa layanan kartu kredit adalah gaya hidup, dimana pola konsumsi dengan menggunakan kartu kredit terlihat ada kaitannya dengan kelas sosial, tingkat penghasilan dan gaya hidup.

Hasil tabulasi atas beberapa pertanyaan diketahui bahwa bahwa iuran gratis tahun pertama merupakan indikator yang memiliki jawaban tertinggi, dimana iuran gratis di tahun pertama merupakan faktor utama yang mempengaruhi permintaan kartu kredit di BNI *Card Center* Medan yaitu 53 orang atau sebesar 48.96% yang menjawab Sangat Setuju, sedangkan faktor kedua disusul oleh faktor kebutuhan gaya hidup yaitu sebanyak 45 orang yang sangat setuju atau 46.86%, dan yang selanjutnya adalah faktor beli sekarang bayar kemudian dengan jawaban sangat setuju sebanyak 44 atau sebesar 45.83% .

Berdasarkan hasil tabulasi diketahui bahwa *reward* yang ditawarkan merupakan faktor yang kurang diperhatikan konsumen, alangkah lebih baiknya jika Bank BNI juga fokus untuk meningkatkan *reward* sehingga paket promosi yang ditawarkan semakin lengkap dan unggul dalam meningkatkan permintaan kartu kredit di BNI *Card Center* Medan.

1. Berdasarkan hasil jawaban yang menyatakan bahwa iuran gratis di tahun pertama merupakan indikator paling tinggi yang dipilih responden. Hal tersebut sebaiknya tetap dipertahankan sehingga dapat terus menunjang permintaan kartu kredit di BNI *Card Center* Medan.
2. Untuk meningkatkan permintaan kartu kredit di BNI *Card Center* Medan sebaiknya pihak Bank penerbit kartu kredit agar lebih peka terhadap karakteristik individu dari nasabahnya dan lebih meningkatkan pelayanannya dalam memenuhi tingkat kepentingan nasabah

## DAFTAR PUSTAKA

- Ibrahim, Johan. 2004. *Kartu Kredit Antara Kontrak Dan Kejahatan*. Bandung: Aditama.
- Jusuf, Jopie. 2004. *Panduan Dasar Untuk Account Officer*. Yogyakarta: UPP AMPYKPN.
- Kasmir. 2003. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kuncoro. 2003. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: PT. Erlangga.
- , dkk. 2003. *Manajemen Perbankan Teori dan Aplikasi*. Edisi Pertama Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2004. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- [http:// www.bni.co.id/bni\\_persyaratan\\_files\bnicardcenter.co.htm](http://www.bni.co.id/bni_persyaratan_files\bnicardcenter.co.htm), diakses pada tanggal 3 Januari 2010
- Info Bank. 2005. *Nasabah Mulai Gelisah Survey Loyalitas Nasabah Bank Umum*. Volume xxvii. 36.
- , 2004. *Loyalitas Nasabah Kartu Kredit*. Volume xxvi. Nomor 309. 31.
- Subagyo dkk. 1999. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: STIE YKPN.
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998. *Tentang Perbankan*. Jakarta: Sinar grafika
- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992. *Tentang Perbankan*. Jakarta: Sinar Grafika.
- PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. 2003. *Bisnis Kartu Kredit*.
- Nazir, M, 1997. *Metode Penelitian*, Jakarta : Ghalia Indonesia
- Sugiyono, 2005. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : Alfabeta
- [www.google.com](http://www.google.com)
- [www.yahoo.com](http://www.yahoo.com)